



DE BLAUWE FENIX  
VVE BEHEER

## Klachtenprocedure

### 1. Wat zijn de uitgangspunten van De Blauwe Fenix?

Natuurlijk doet De Blauwe Fenix haar best om klachten te voorkomen.

Mocht u onverhoopt toch een klacht hebben, laat dit dan zo snel mogelijk weten. De Blauwe Fenix zoekt samen met u naar een oplossing. U begrijpt, wij hebben graag dat u wel tevreden bent.

De Blauwe Fenix gaat ervan uit dat het mogelijk moet zijn om tot een oplossing te komen van een klacht, als beide partijen hiervoor openstaan.

In zeldzame gevallen kan er sprake zijn van overmacht.

De Blauwe Fenix kijkt naar aanleiding van een klacht of de dienstverlening kan worden verbeterd.

### 2. Wat is een klacht?

In deze klachtenprocedure wordt met klacht bedoeld: een klacht over een dienst van De Blauwe Fenix. Er is iets misgegaan of het loopt anders dan u verwachtte.

Een klacht over een storing of reparatieverzoek wordt hier niet bedoeld. Op de website van De Blauwe Fenix kunt u via "Mijn VvE" met uw persoonlijke inlogcode een storing of reparatieverzoek melden en volgen. U kunt ook bellen naar 06-534 17 226. In spoedgevallen kunt u dit nummer 24/7 bellen.

### 3. Welke klachten neemt De Blauwe Fenix niet in behandeling?

In de volgende situaties neemt De Blauwe Fenix uw klacht niet in behandeling:

- Een klacht over een vergaderbesluit.

U kunt uw klacht voorleggen aan het bestuur. Ook kunt u uw klacht voorleggen aan de rechter binnen een maand na de dag waarop u van het besluit heeft kennis genomen (aanwezig op de ALV) of kennis heeft kunnen nemen (na ontvangst van de notulen als u niet aanwezig was).

- Een klacht over zaken die buiten de uitvoering van de afgesloten overeenkomst valt.

Heeft u een klacht over bijvoorbeeld het onderhoud van het wijkgroen, neem dan contact op met de verantwoordelijke partij.

- Een klacht die u zelf al heeft voorgelegd aan de rechter.
- Een klacht die De Blauwe Fenix al heeft voorgelegd aan de deurwaarder of rechter.
- Een klacht die anoniem is.

### 4. Hoe meld ik een klacht?

Uw klacht dient u uiterlijk binnen een kalendermaand na ontdekken in per mail met een duidelijke klachtomschrijving [info@deblauwefenix.nl](mailto:info@deblauwefenix.nl). Wilt u in het vakje bij onderwerp "klacht" zetten?

Ook kunt een brief met uw klacht sturen aan:

De Blauwe Fenix  
t.a.v. Nynke van Eijsden  
Broeklaan 14 C  
9405 AM Assen

### 5. Wanneer krijg ik een reactie op mijn klacht?

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht neemt De Blauwe Fenix eerst telefonisch contact met u op om de klacht samen te bespreken.

Vervolgens krijgt u van De Blauwe Fenix binnen 5 werkdagen per mail of brief een reactie:

- opties om tot een oplossing te komen met de verwachte benodigde tijd.
- of de vermelding van “niet in behandeling genomen” met verwijzing naar punt 3 van deze klachtenprocedure.

### 6. Wat gebeurt er als ik met De Blauwe Fenix samen niet tot een oplossing kan komen?

- Als de VvE niet tevreden is over de dienstverlening en u komt er niet uit met De Blauwe Fenix, dan kunt u een onafhankelijke partij zoeken die kan bemiddelen. Zowel u als De Blauwe Fenix moeten instemmen met de voorgestelde partij. Ook kunt u de zaak voorleggen aan de rechter.
- Als u als VvE lid niet tevreden bent over de dienstverlening en u komt er niet uit met De Blauwe Fenix, dan kunt u de klacht voorleggen aan het bestuur of de ALV. Ook kunt u een onafhankelijke partij zoeken die kan bemiddelen. Zowel u als De Blauwe Fenix moeten instemmen met de voorgestelde partij. De zaak kunt u ook voorleggen aan de rechter.